



OPTIMISER L'ACCUEIL CLIENTS

AMÉLIORER L'ACCUEIL CLIENTS EN FACE A FACE

Faire bonne impression dès la 1ère seconde.

L'accueil détermine la 1ère image que se fait le client de la société.

La prise en charge du client, l'intérêt porté à la demande du client, la qualité de l'accueil doivent correspondre aux standards déterminés par la société.

Répondre aux besoins du client de manière professionnelle est la 1ère occasion de satisfaire le client et de le rassurer.



Détails du projet

Contexte

Comment accueillir le client de la meilleure manière possible ?

Comment faire bonne impression dès le 1er contact?

La qualité de l'accueil détermine la 1ère image que se fait le client de la clinique vétérinaire.

Mission.

A l'issue de la formation les participants seront dans la capacité d'offrir un accueil professionnel et de qualité, ainsi qu'adapter sa communication en fonction des différentes situations

Public cible.

Toute personne de la structure susceptible d'accueillir les clients.

Pré-requis.

Aucun pré-requis nécessaire pour suivre la formation : optimiser l'accueil client.

Objectifs opérationnels.

- **Offrir un accueil de qualité:**
 - Déterminer la mission de l'accueil.
 - Identifier les différents types de communication.
 - Comprendre le pouvoir du langage (verbal et non verbal).
- **Travailler sur son comportement et assimiler les bons réflexes:**
 - Adopter le comportement adapté.
 - Utiliser la bonne communication.
 - Assimiler et utiliser le bon langage.
- **Maitriser les techniques professionnelles de l'accueil:**
 - Savoir accueillir et identifier son interlocuteur avec méthodes et techniques.
 - Identifier les attentes du client.
 - Proposer une solution en fonction de la demande.

Objectifs pédagogiques.

- **Définir la mission de l'accueil afin d'offrir un accueil de qualité..**
- **Différencier les différentes techniques de communication.**
- **Appliquer un accueil professionnel et efficace.**

Méthodes pédagogiques.

1. Un test de positionnement sera effectué en amont de la formation puis un autre en aval afin de valider la progression des acquis.
2. L'encrage émotionnel: sollicitation des émotions pour susciter une mémorisation sur le long terme.
3. Mise en application afin de faciliter l'approbation: par le biais d'exercices, études de cas, jeux de rôle...adaptés aux participants.
4. Méthode démonstratives/interrogative et active.
5. Création d'un LMS (Learning Manager System) : plateforme utilisée TEACHIZY, afin que chaque participant puisse consulter les cours sur "Optimiser l'accueil client" en fonction de leur besoin.

Déroulé de la formation.

La formation se déroulera sur 1 jours.

1er jour de formation :

- **Horaires: 8h30-12h/13h30-17h00..**

Les horaires sont modifiables en fonction des besoins du client.

Modalité d'évaluation:

A la fin de chaque séance de formation, une évaluation formative, sous format QCM, sera réalisée afin de valider l'acquisition des connaissances.

Chaque évaluation sera composée de 10 questions.

80% de bonnes réponses seront requises pour valider l'évaluation.

L'accessibilité de l'évaluation s'effectuera via Googles Forms(en cas de problème de connexion un exemplaire papier sera également disponible).

Un questionnaire de satisfaction sera rempli à la fin de l'évaluation afin d'évaluer la formation:

- Points forts et points faibles de la formation.
- Qualité de l'animation.
- Qualité des supports de formation.

dans l'optique de faire progresser cette formation et d'adapter le contenu de la formation aux besoins des apprenants.

Validation du projet

Rédigé par :

Validé par :

POSITION

POSITION

JJ/MM/AAAA

JJ/MM/AAAA

